

## **Política de suspensión del servicio de agua residencial**

1. **Aplicación de la Política.** Esta Política de desconexión del servicio de agua residencial por falta de pago (la "Política") aplicará a todas las cuentas de la Ciudad para servicio de agua residencial, pero no aplicará a ninguna cuenta para servicio no residencial. Hasta el punto en que esta Política entre en conflicto con cualesquiera otras reglas, regulaciones o políticas de la Ciudad, esta Política prevalecerá.

2. **Información de contacto.** Si tiene preguntas o requiere ayuda respecto a su factura de agua, puede ponerse en contacto con el personal de Servicio al Cliente de la Ciudad al 909-799-2845. Los clientes también pueden visitar el Ayuntamiento en persona de lunes a jueves, de 9.00 a.m. a 5:00 p.m., excepto los días feriados de la Ciudad.

3. **Procedimientos de facturación.** Los cargos por servicio de agua son pagaderos a la Ciudad cada dos meses o con otra frecuencia que el Concejo Municipal determine periódicamente. Todas las facturas por servicio de agua serán pagaderas inmediatamente después de su presentación, y se volverán morosas quince (15) días calendario después de ser enviadas por correo.

4. **Suspensión del servicio de agua por falta de pago.** Si una factura tiene una morosidad de por lo menos sesenta (60) días calendario, la Ciudad puede suspender el servicio de agua de la dirección del servicio.

4.1 Aviso por escrito al cliente. La Ciudad proporcionará un aviso por correo al cliente registrado por lo menos quince (15) días calendario antes de la suspensión del servicio de agua. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto que está en morosidad;
- (c) la fecha en la que debe realizarse el pago o llegar a un acuerdo sobre el pago para evitar que se suspenda el servicio;
- (d) el procedimiento mediante el cual el cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación o apelación respecto al servicio o a los cargos;
- (e) una descripción del procedimiento por el cual el cliente puede solicitar un acuerdo alternativo de pago, que puede incluir una extensión, amortización, programación alternativa del pago, o reducción del pago;
- (f) el procedimiento por el cual el cliente puede obtener información sobre ayuda financiera, si corresponde; y

- (g) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo sobre el pago o recibir información adicional de la Ciudad.

#### 4.2 Aviso por escrito a los ocupantes o inquilinos.

(a) Si la Ciudad proporciona un servicio de medición individual a una vivienda unifamiliar, una estructura residencial multifamiliar, un parque de casas móviles o un campo de trabajo agrícola y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, o si la dirección postal del cliente registrado no es la misma que la dirección del servicio, la Ciudad enviará también un aviso a los ocupantes que viven en la dirección del servicio por lo menos diez (10) días calendario antes de la suspensión de servicio de agua. El aviso será dirigido a "Ocupante", incluirá la información requerida en la Sección 4.1 que antecede, e informará a los ocupantes residenciales que ellos tienen el derecho de hacerse clientes de la Ciudad sin estar obligados a pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa. En la Sección 8 siguiente se proporcionan los términos y condiciones para que los ocupantes se hagan clientes de la Ciudad.

(b) Si la Ciudad proporciona agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de múltiples unidades, un parque de casas móviles o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para informar a los ocupantes, mediante un aviso por escrito colocado en la puerta de cada unidad residencial por lo menos quince (15) días antes de la cancelación, que la cuenta está atrasada y que el servicio se cancelará en una fecha especificada en el aviso. Si no es razonable o práctico colocar el aviso en la puerta de cada unidad, la Ciudad colocará dos (2) copias del aviso en cada área común accesible y en cada punto de acceso a la estructura o estructuras. El aviso informará a los ocupantes residenciales que tienen el derecho de hacerse clientes de la Ciudad sin estar obligados a pagar la cantidad adeudada en la cuenta morosa. El aviso especificará también lo que los ocupantes deben hacer con el objeto de impedir la cancelación, o para restablecer el servicio; el costo mensual estimado del servicio; el cargo, dirección y número de teléfono de un representante del Departamento de Finanzas, Facturación de Servicios Públicos, que puede ayudar a los ocupantes a continuar con el servicio. En la Sección 8 siguiente se proporcionan los términos y condiciones para que los ocupantes se hagan clientes de la Ciudad.

Aviso en persona o por teléfono. La Ciudad hará también un esfuerzo razonable y de buena fe para contactar al cliente registrado o persona adulta que viva en la dirección del servicio en persona o por teléfono por lo menos siete (7) días calendario antes de la suspensión del servicio.

4.3 Colocación del aviso en la dirección del servicio. Si la Ciudad no puede comunicarse con el cliente o una persona adulta que viva en la dirección del servicio en persona o por teléfono, la Ciudad hará un esfuerzo de buena fe para dejar un aviso de suspensión inminente del servicio residencial y una copia de esta Política en un lugar visible en la dirección del servicio. El aviso y la copia de esta Política serán dejados en

la residencia por lo menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la suspensión del servicio. El aviso incluirá:

- (a) el nombre y la dirección del cliente;
- (b) el monto que está en morosidad;
- (c) la fecha en la que debe realizarse el pago o llegar a un acuerdo sobre el pago para evitar que se suspenda el servicio;
- (d) el procedimiento por el cual el cliente puede obtener información sobre ayuda financiera, si corresponde; y
- (e) el número de teléfono donde el cliente puede solicitar un acuerdo sobre el pago o recibir información adicional de la Ciudad.

4.4 Circunstancias bajo las cuales el servicio no será suspendido. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Durante una investigación de la Ciudad respecto a una queja o disputa de un cliente bajo la Sección 5.1 siguiente;
- (b) Durante una apelación pendiente en el Concejo Municipal bajo la Sección 5.3 siguiente; o
- (c) Durante el periodo de tiempo en el que el pago del cliente esté sujeto a una extensión, amortización, programa alternativo de pagos o reducción autorizados por la Ciudad de acuerdo con la Sección 6 siguiente, y el cliente sigue cumpliendo con el acuerdo sobre el pago aprobado.

4.5 Circunstancias bajo las cuales el servicio a través de un medidor maestro no será suspendido. Si la Ciudad suministra agua a través de un medidor maestro en una estructura residencial de unidades múltiples, parque de casas rodantes, o estructuras residenciales permanentes en un campo de trabajo y el propietario, gerente u operador de la vivienda, estructura o parque es el cliente registrado, la Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial por falta de pago bajo las siguientes circunstancias:

- (a) Si una cuenta morosa está relacionada con otra propiedad de la que el cliente sea propietario, gerente u operador;
- (b) Si un funcionario de salud pública o de construcción certifica que la cancelación podría resultar en una amenaza significativa para la salud o seguridad de los ocupantes residenciales o el público.

4.6 Circunstancias médicas y financieras especiales bajo las cuales no se suspenderán los servicios.

- (a) La Ciudad no suspenderá el servicio de agua residencial si se cumplen todas las siguientes condiciones:
  - (i) El cliente, o un inquilino del cliente, presenta a la Ciudad la certificación de un proveedor de atención médica primaria con licencia de que la suspensión del servicio de agua pondría en peligro la vida, o presentaría una amenaza grave a la salud y seguridad de un residente del lugar en donde se proporciona el servicio residencial;
  - (ii) El cliente demuestra que él o ella es financieramente incapaz de pagar por el servicio residencial dentro del ciclo normal de facturación de la Ciudad. Se considera que el cliente es financieramente incapaz de pagar durante el ciclo normal de facturación si: (a) cualquier miembro del hogar del cliente recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de ingreso suplementario/Programa de pagos suplementarios del estado, o el Programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual de su hogar es menor que el 200 por ciento del nivel federal de pobreza; y
  - (iii) El cliente está dispuesto a celebrar un acuerdo de pago alternativo, incluyendo una extensión, amortización, programa alternativo de pago, o reducción de pagos con respecto a los cargos morosos.
- (b) Para cualquier cliente que cumpla con todas las condiciones anteriores, la Ciudad ofrecerá al cliente una de las opciones siguientes, que será seleccionada por la Ciudad a su discreción: (1) una extensión del periodo de pago; (2) amortización del saldo no pagado; (3) un programa alternativo de pago; o (4) un pago reducido. El Director de Finanzas o el Superintendente de Servicios Públicos seleccionarán el acuerdo de pago más apropiado, tomando en consideración la información y documentación proporcionada por el cliente, así como las necesidades de pago de la Ciudad. Cualquier acuerdo de pago que se celebre conforme a esta Sección estará sujeto a los términos, condiciones y compensaciones en la Sección 6.
- (c) El cliente es responsable de demostrar que las condiciones en la subsección (a) se han cumplido. Al recibir la documentación del cliente, la Ciudad revisará la documentación dentro del plazo de

siete (7) días calendario y: (1) avisará al cliente sobre el acuerdo alternativo de pago seleccionado por la Ciudad y solicitará la aceptación firmada por el cliente para participar en tal acuerdo alternativo; (2) solicitará al cliente información adicional; o (3) avisará al cliente que él o ella no cumplen con las condiciones de la subsección (a).

- (d) La Ciudad puede suspender el servicio de agua si un cliente al que se le ha otorgado un acuerdo alternativo de pago bajo esta sección no cumple con cualquiera de lo siguiente durante los siguientes sesenta (60) días o más: (a) pagar los cargos que adeude antes de la fecha extendida de pago; (b) pagar cualquier cantidad adeudada amortizada bajo el programa de amortización; (c) pagar cualquier cantidad adeudada bajo un programa alternativo de pago; (d) pagar la cantidad de pago reducido a su fecha de vencimiento; o (e) pagar sus cargos actuales por el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de la intención de suspender el servicio en una ubicación prominente y visible en la dirección del servicio por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

4.7 Horario de suspensión de servicio. La Ciudad no suspenderá el servicio de agua debido a falta de pago en sábado, domingo, día feriado legal, o en ningún otro momento en el que la oficina de la Ciudad no esté abierta al público.

4.8 Restablecimiento del servicio. Los clientes a los que se les haya suspendido el servicio de agua pueden contactar a la Ciudad por teléfono o en persona respecto al restablecimiento del servicio. El restablecimiento estará sujeto al pago de: (a) cualquier cantidad adeudada previamente, incluyendo el interés o multas aplicables; (b) Cualesquiera tarifas de reconexión, sujetas a las limitaciones de la Sección 7.1, si corresponden; (c) y un depósito de seguridad, si lo requiere la Ciudad.

## **5. Procedimientos para disputar o apelar una factura.**

5.1 Tiempo para iniciar una queja o solicitar una investigación. Un cliente puede iniciar una queja o solicitar una investigación respecto al monto de una factura dentro del plazo de diez (10) días calendario después de recibir una factura con la que esté en desacuerdo. Para propósitos de esta Sección 5.1 únicamente, una factura se considerará recibida por un cliente cinco (5) días calendario después de ser enviada por correo.

5.2 Revisión por la Ciudad. Una queja o solicitud de investigación presentada puntualmente será revisada por el Director de Finanzas o el Superintendente de Servicios Públicos, quienes proporcionarán una determinación por escrito al cliente. La revisión incluirá la consideración de si el cliente puede recibir una extensión, amortización, programa alternativo de pago, o reducción de pago bajo la Sección 6.

5.3 Apelación al Concejo Municipal. Cualquier cliente cuya queja o solicitud de investigación presentada puntualmente conforme a esta Sección 5 haya resultado en una determinación adversa puede apelar la determinación ante el Concejo Municipal presentando un aviso por escrito de apelación con el Secretario Municipal dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a que la Ciudad envíe por correo su determinación. Al recibir el aviso de la apelación, el Secretario Municipal programará el asunto para ser escuchado en una reunión futura del Concejo Municipal y enviará por correo al cliente un aviso por escrito del lugar y la hora de la audiencia por lo menos diez (10) días calendario antes de la reunión. La decisión del Concejo Municipal será definitiva.

## 6. **Extensiones y otros acuerdos alternativos de pago.**

6.1 Tiempo para solicitar una extensión u otro acuerdo alternativo de pago. Si un cliente es incapaz de pagar una factura durante el periodo normal de pago, el cliente puede solicitar una extensión u otro acuerdo alternativo de pago descrito en esta Sección 6. Si un cliente presenta su solicitud dentro de los trece (13) días calendario después de que se haya enviado por correo un aviso por escrito de la suspensión del servicio por la Ciudad, la solicitud será revisada por el Director Finanzas o el Superintendente de Servicios Públicos. Las decisiones de la Ciudad respecto a las extensiones y otros acuerdos alternativos de pago son definitivas y no están sujetas a apelación frente al Concejo Municipal.

6.2 Extensión. Si la Ciudad lo aprueba, el pago de un cliente por su saldo no pagado puede extenderse temporalmente por un periodo que no excederá los seis (6) meses después de que el saldo se adeudó originalmente. El Director de Finanzas o la persona designada determinará, a su discreción, la duración de la extensión que se le otorgará al cliente. El cliente pagará el saldo completo no pagado antes de la fecha fijada por la Ciudad y debe mantenerse al día en todos los cargos de servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación subsecuente. La fecha extendida para el pago será estipulada por escrito y entregada al cliente.

6.3 Amortización. Si lo aprueba la Ciudad, el pago de un cliente de su saldo impago puede ser amortizado durante un periodo que no excederá los doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas o la persona designada, a su discreción. Si se aprueba la amortización, el saldo impago será dividido entre el número de meses del periodo de amortización, y ese monto será agregado a las facturas mensuales del cliente por el servicio de agua hasta que esté completamente pagado. Durante el periodo de amortización, el cliente deberá mantenerse al día en todos los cargos de servicio de agua que se acumulen durante cualquier período de facturación subsecuente. El programa de amortización y los montos a pagar serán establecidos por escrito y entregados al cliente.

6.4 Programa alternativo de pagos. Si lo aprueba la Ciudad, un cliente puede pagar su saldo impago de acuerdo con un programa alternativo de pagos que no excederá los doce (12) meses, según lo determine el Director de Finanzas o el Superintendente de Servicios Públicos a su discreción. Si se aprueba, el programa alternativo de pagos puede permitir pagos periódicos de suma global que no coincidan

con la fecha de pago establecida por la Ciudad o puede aceptar pagos hechos con mayor o menor frecuencia que la fecha regular de pago de la Ciudad. Durante el periodo del programa alternativo de pagos, el cliente debe mantenerse al día en todos los cargos por servicio de agua que se acumulen durante cualquier periodo de facturación subsiguiente. El programa alternativo de pagos y los montos a pagar serán establecidos por escrito y entregados al cliente.

6.5 Reducción de pagos. A la discreción del Director de Finanzas o del Superintendente de Servicios Públicos, un cliente puede recibir una reducción del saldo impago adeudado por el cliente por el servicio de agua. El Director de Finanzas o el Superintendente de Servicios Públicos pueden determinar, a su discreción, si otorgar un pago reducido. El monto del pago reducido y la fecha en que debe pagarse serán establecidos por escrito y entregados al cliente.

6.6 Falta de cumplimiento. Si un cliente no cumple con un acuerdo de pago aprobado por la Ciudad bajo esta sección, o no paga sus cargos actuales por el servicio de agua, y el monto original adeudado tiene una morosidad de más de 60 días, la Ciudad puede suspender el servicio de agua. La Ciudad publicará un aviso final de la intención de suspender el servicio en una ubicación prominente y visible en la dirección del servicio por lo menos cinco (5) días hábiles antes de la suspensión del servicio. El aviso final no le dará derecho al cliente a ninguna investigación o revisión por parte de la Ciudad.

## 7. **Programas específicos para clientes de bajos ingresos.**

7.1 Límites de tarifas de reconexión y exención del interés. Para clientes residenciales que demuestren a la Ciudad que tienen un ingreso en el hogar menor al 200 por ciento de la línea federal de pobreza, la Ciudad hará lo siguiente:

- (a) Limitará cualquier tarifa de reconexión durante horas normales de operación a cincuenta dólares (\$50), y durante las horas no operativas a ciento cincuenta dólares (\$150). Los límites aplicarán únicamente si las tarifas de reconexión de la Ciudad realmente exceden estos montos. Estos límites están sujetos a un ajuste anual debido a los cambios en el Índice de precios del consumidor para todos los consumidores urbanos (CPI-U) de la Oficina de Estadísticas Laborales, empezando el 1 de enero de 2021.
- (b) Eximirá los cargos de intereses en facturas morosas una vez cada 12 meses. La Ciudad aplicará la exención de cualquier cargo por intereses que no hayan sido pagados en el momento de la solicitud del cliente.

7.2 Calificaciones. La Ciudad considerará que un cliente residencial tiene un ingreso total del hogar por debajo del 200 por ciento de la línea federal de pobreza si: (a) cualquier miembro del hogar recibe actualmente CalWORKs, CalFresh, asistencia general, Medi-Cal, Seguridad de ingreso suplementario/Programa de pagos

suplementarios del estado, o el Programa especial de nutrición suplementaria para mujeres, bebés y niños, o (b) el cliente declara bajo pena de perjurio que el ingreso anual de su hogar es menor que el 200 por ciento del nivel federal de pobreza.

## **8. Procedimientos para que los ocupantes o inquilinos se conviertan en clientes de la Ciudad.**

8.1 Acuerdo con los términos y condiciones de servicio de la Ciudad. La Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes residenciales verdaderos si cada ocupante está de acuerdo con los términos y condiciones del servicio y cumple los requisitos de las normas y regulaciones de la Ciudad. Pese a lo anterior, si uno o más de los ocupantes están dispuestos y son capaces de asumir la responsabilidad de los cargos subsiguientes a la cuenta a satisfacción de la Ciudad, o si hay una manera física, disponible legalmente para la Ciudad, de suspender selectivamente el servicio de aquellos ocupantes que no han cumplido los requisitos de las normas y regulaciones de la Ciudad, la Ciudad pondrá el servicio a disposición de los ocupantes que hayan cumplido esos requisitos.

8.2 Verificación de alquiler. En el caso de una vivienda unifamiliar independiente, con el fin de que se exima el monto adeudado en la cuenta morosa, un ocupante que se convierta en cliente deberá verificar que el cliente registrado de la cuenta morosa es o fue el casero/propietario, gerente o agente de la vivienda. La verificación puede incluir, pero no se limita a un contrato de arrendamiento o renta, recibos de renta, un documento gubernamental indicando que el ocupante está rentado la propiedad, o información divulgada conforme a la Sección 1962 del Código Civil, a discreción de la Ciudad.

8.3 Deducciones del pago de renta. Conforme al Código Gubernamental Sección 60371(d), cualquier ocupante que se convierta en cliente de la Ciudad conforme a esta Sección 8 y cuyos pagos periódicos, tales como pagos de renta, incluyan cargos por servicio de agua residencial, cuando esos cargos no estén declarados en forma separada, puede deducir del pago periódico en cada periodo de pago todos los cargos razonables pagados a la Ciudad por esos servicios durante el periodo de pago anterior.

9. **Servicio de notificación a terceros para adultos mayores y adultos dependientes.** La Ciudad pondrá a disposición de los clientes residenciales que tengan 65 años o más, o que sean adultos dependientes (según lo define el Código de Bienestar e Instituciones, Sección 15610(b)(1)), un servicio de notificación a terceros mediante el cual la Ciudad intentará notificar a una persona designada por el cliente para recibir una notificación cuando la cuenta del cliente esté vencida y sujeta a cancelación. La notificación incluirá información sobre lo que se requiere para prevenir la cancelación del servicio. La Ciudad enviará por correo la notificación al tercero designado por lo menos diez (10) días antes de la cancelación del servicio. Para participar, el cliente debe presentar una solicitud para notificación a tercero en un formulario provisto por la Ciudad, y debe incluir el consentimiento por escrito del tercero

designado. El servicio de notificación no obliga al tercero a pagar ningún cargo atrasado, ni evitará o retrasará la cancelación del servicio.

10. **Idioma para ciertos avisos escritos.** Todos los avisos escritos bajo la Sección 4 y la Sección 6.6 de esta Política serán proporcionados en inglés, español, chino, tagalo, vietnamita, coreano y cualquier otro idioma hablado por el diez por ciento (10%) o más de las personas dentro del área de servicio de la Ciudad.

11. **Otras compensaciones.** Además de la suspensión del servicio de agua, la Ciudad puede buscar otras compensaciones disponibles en la legislación o equidad por falta de pago de los cargos por servicio de agua, incluyendo, pero sin limitarse a: asegurar los montos morosos presentando gravámenes sobre bienes raíces, presentar un reclamo o acción legal, o remitir el monto no pagado a cobradores. En el caso de que una acción legal se resuelva a favor de la Ciudad, la Ciudad tendrá derecho al pago de todos los costos y gastos, incluyendo honorarios de abogados e intereses acumulados.

12. **Suspensión del servicio de agua por otras infracciones del cliente.** La Ciudad se reserva el derecho de suspender el servicio de agua por cualquier infracción de las ordenanzas, normas y regulaciones de la Ciudad, que no sea falta de pago.

13. **Decisiones del personal de la Ciudad.** Cualquier decisión que pueda ser tomada por el Director de Finanzas bajo esta Política puede ser tomada por la persona que él o ella designe.

Adoptado: 03/10/2020 por Resolución No. 3050